

2009 年 5 月 29 日
株式会社コラボス

株式会社ハウコムがコラボスのASPサービスを キャンペーン受付委託業務のコールセンター用システムとして一括導入

ITX グループの株式会社コラボス(本社:東京都千代田区、代表取締役社長 茂木 貴雄、以下、コラボス)のコールセンター向け ASP サービス『@nyplace(エニプレイス)』および ASP 型コールセンター向け CRM ソフト『COLLABOS CRM』、ASP 通話録音システム『トークフォルダー Talk Folder』は、2008 年 8 月 8 日、株式会社ハウコム(本社:神奈川県川崎市、代表取締役 荻野 洋、以下、ハウコム)のキャンペーン受付委託業務のコールセンター・システムとして一括導入されました。

ハウコムは、企業の社内 IT ヘルプデスク業務を中心に各種 IT サポート、IT 運用・コンサルティング事業に特化した企業です。サービスポリシーである「お客様が投資した社内 IT インフラ、開発した各種アプリケーションシステムのパフォーマンスを最大限引き出し、お客様が本来の業務に集中できるようご支援させていただく」をモットーに活動しています。

2009 年 5 月現在、東京と宮崎に拠点を構え、クライアント企業の拠点に常駐してのサポート、また、宮崎サポートセンターを活用したコストパフォーマンスの高いサービスデスクの運用を中心に、顧客のニーズに合わせたサービスを提供しています。

今回、ハウコムでは、各種クレジットカードのキャンペーン問合せ受付の業務委託実施にあたり、最適なコールセンター・システムの導入を検討していました。以下 4 点が、コラボスの ASP サービス『@nyplace(エニプレイス)』、『COLLABOS CRM』、『トークフォルダー Talk Folder』が採用された理由です。

保守管理費込の月額料金制によるシステム管理の人的コストの削減
短期構築が可能
業務の繁閑や内容の変更、業務数の変動の際にも契約変更によるシステムの最適化が可能
通話録音の利用による応答品質の確認と業務記録データの保存

今回、ハウコムは、『@nyplace(エニプレイス)』、『COLLABOS CRM』、『トークフォルダー Talk Folder』の採用により、準備・構築期間併せて約 1 ヶ月半という短期間でコールセンター・システムの一括導入を実現しました。また、各種クレジットカードのキャンペーン受付委託業務に関して、業務の増減に柔軟に対応するコールセンター・システムが構築でき、新たな事業分野への参入を果たしました。

コラボスでは、コンタクトセンター事業を通じ、新たなビジネスチャンス拡大や業務改革に挑む企業のビジネス・サポーターとして、『全てのコンタクトセンター機能をASPサービスで提供すること』を一つのミッションとし、今後も当該サービスの充実を図っていきます。

『@nyplace』について

『@nyplace(エニプレイス)』は、コールセンター用の電話交換機機能(IVR¹/CMS²/ACD³/CTI⁴等の機能)を、IP ネットワークを利用して提供する ASP サービスです。『@nyplace(エニプレイス)』の採用は、コールセンターの生産性を飛躍的に向上させ、顧客サービスの向上とコールセンター運営費用(人件費、通信回線費用等)の抑制を実現します。また、『@nyplace(エニプレイス)』は、電話交換機等の機器を設置せずに月額料金で利用できるサービスの

ため、コールセンター開設時コスト⁵の大幅な削減を可能とし、初期に発生する多額投資のリスクを回避します。例えば、一般的なコールセンター・システムであれば月額1席2万円での提供が可能です。(料金には専用のIP電話機も含まれます。)また、ASPサービスであるため導入が簡易で短期構築が可能な上、事業計画や業務量の変動にあわせて契約数を変更できるため、柔軟で効率的な利用ができます。

『COLLABOS CRM』について

『COLLABOS CRM』は、PCとインターネット環境をご用意頂くだけでご利用頂ける、コールセンター向け顧客情報管理システムのASPサービスです。15~20席程度の中規模コールセンターから、カスタマイズを希望する大規模コールセンターまで幅広くご利用いただけ、インターネットの広帯域化に即したアプリケーション技術の採用によりASP型でのサービス提供を実現し、低価格・短納期を可能としました。料金体系は、初期費用80万円、1アカウントにつき月額1万5千円(オプション費用別途)を基本とし、アカウント数の増減により、リーズナブルかつフレキシブルに対応することができます。15席程度のコールセンターで比較した場合、従来のコンタクト管理ツールの導入には、初年度にかかる直接的な費用が年間1,200万円程度必要とされていますが、『COLLABOS CRM』では、ソフトやハードの設備投資を必要とせず、年間350万円程度で利用が可能となります。

【機能特徴】

管理画面上で、タブごとに業務の設定が可能であるため、テレマーケティング等で複数の企業の電話対応を代行する場合には、顧客企業毎に業務タブを切り替えての設定・対応が可能です。

また、顧客情報や対応履歴等の必要な情報を一画面表示(ワンビュー表示)することができ、設定期限を過ぎた業務を知らせるアラート機能や、顧客情報項目を自由にカスタマイズすることが可能です。加えて、登録日時などを検索する機能など、豊富な機能を搭載しています。オプション機能であるメーラー機能を利用することで、複数のオペレーターが対応した一顧客へのメールや電話の対応履歴の一元管理化が可能となります。コラボスのインバウンド・コールセンター向けASPサービス『@nyplace』とのCTI⁴連携により、顧客からの電話着信時に顧客対応履歴をオペレーター管理画面に自動で呼び出すなど、対応業務を更にスムーズに行うことができます。

<搭載機能>

・顧客情報管理 ・マルチテナント(複数業務) ・複数コンタクト同時処理 ・セキュリティコントロール
・検索 ・メーラー ・CTI連携(着信ポップアップ) ・マスタテーブル追加 ・Webフォーム連携など
メーラー、CTI連携(着信ポップアップ)、マスタテーブル追加、Webフォーム連携はオプション機能

『トークフォルダー Talk Folder』について

『トークフォルダー Talk Folder』は、これまで高額投資が必要とされていたコールセンターのオペレーターと顧客との通話を録音するシステムである通話録音装置を、低価格でご利用いただくことが可能なサービスです。既存のシステム構成に設置が可能で、導入工事が不要なため、新規・既存を問わずコールセンターで容易にご導入頂けます。また、月額料金制のASPサービスで1席につき6,500円(保守管理費を含む)の料金体系により、席数の増減に依りてのリーズナブルかつフレキシブルなご利用が可能です。⁶

『トークフォルダー Talk Folder』は、固定電話(電話機・PBXの種類問わず/ IP電話にも対応)だけでなく、ソフトフォンにも対応(固定電話版とソフトフォン版は別版)しており、

録音機能(自動・CTI・手動の三種)

再生機能

バックアップ・リストア機能

サーバのディスク管理機能

状態監視機能

検索機能(録音日時やカスタマイズ可能なタグ情報からの検索が可能)

上記の豊富な搭載機能がご利用いただけます。本システムの導入により、通話後の事後確認を可能とし、顧客からのクレームやオペレーターの業務ミスの減少を実現します。

1: IVR(Interactive Voice Response)(音声自動応答機能)

発信者のダイヤル操作に合わせて、あらかじめ録音してある音声を発信者側に自動的に再生するシステム。

2: CMS(Call Management System)(オペレーター管理、統計管理機能)

現在のコールセンターの稼働状況、かかってきた電話の本数や、オペレーター平均通話時間等の多彩な統計情報を取得できるシステム。

3: ACD (Automatic Call Distribution) (着信振り分け機能)

オペレーターの状況、コールセンターの状況にあわせて、かかって来た電話を自動で最適なオペレーターに振り分けるシステム。

4: CTI (Computer Telephony Integration) (着信ポップアップ機能)

電話が鳴ると同時に、電話機から PC のデータベースに発信者番号を渡す機能。データベースが、その顧客情報を自動検索、該当画面を表示 (ポップアップ) させるシステム。

5: 開設時コスト

月額基本料金の他に、初期設定費用 (70 万円程度)、コールセンターとコラボスのセンターを結ぶ光のインターネット回線費用ならびに通話料金などが発生します。

6: 設定費用、音声用サーバ費用別途

【株式会社コラボス 会社概要】

会 社 名 : 株式会社コラボス
代 表 者 : 代表取締役社長 茂木 貴雄
設 立 : 2001 年 10 月 26 日
所 在 地 : 東京都千代田区神田神保町 3-10-2 共立ビル 7 階
資 本 金 : 1 億 3,490 万円 (2009 年 6 月現在)
株 主 : ITX 株式会社
事 業 内 容 : 設備投資不要、設置不要のコールセンター向けの ASP サービスの提供
・コールセンター向け通信インフラ ASP サービス『@nyplace (エニプレイス)』
・ASP 型コールセンター向け CRM ソフト『COLLABOS CRM』
・プレディクティブダイヤラー ASP サービス『ASP ダイヤラー』
・通話録音システム ASP サービス『トークフォルダー Talk Folder』
Web サイト : <http://www.collabos.com/>

【株式会社ハウコム 会社概要】

会 社 名 : 株式会社ハウコム
代 表 者 : 代表取締役 荻野 洋
設 立 : 1996 年 10 月 4 日
所 在 地 : 神奈川県川崎市川崎区東田町 2 - 11 住友生命川崎大通りビル 2 階
資 本 金 : 3,000 万円 (2009 年 6 月現在)
事 業 内 容 : ヘルプデスク
・ヘルプデスク / コールセンター構築・運営
・ヘルプデスク / コールセンター構築コンサルティング
・既存ヘルプデスクのアセスメント (評価・診断)・コンサルティング
・オンサイトオペレーションサービス
社内システムインフラ導入支援および運用管理
・ソフトウェア開発
・Server 構築・運用管理
・データベース開発・運用
・Lotus Notes 開発・運用
・ハードウェア / ソフトウェアの選定・調達・セットアップ・インストール
教育・研修サービス
・ユーザー / 運営スタッフ研修プログラムの計画・立案・実施

Web サイト : <http://www.howcom.co.jp/>

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス マーケティング部 長嶋
TEL: 03-5623-3391 MAIL: c_info@collabos.com

【商品名称等に関する表示】

本文中に記載されている会社名、製品名は各社の商標または登録商標です。